

Anexa nr. 22
la Documentația standard

21476949

[ocds-b3wdp1-MD-1758096464837](#)

Din 17 septembrie 2025

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5]

Numărul procedurii de achiziție: <i>Informația o găsiți în SIA RSAP.</i>					
Obiectul achiziției : <i>Servicii de de instruire „Managementul comunicării, conflictului, stresului”</i>					
Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Produ că torul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant
1	2	3	4	5	6
Bunuri/servicii	Servicii de instruire „Managementul comunicării, conflictului, stresului”				
Lotul nr. 1 Servicii de instruire „Comunicarea și dezvoltarea personală”				Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 50 persoane (2 grupe a câte 25 persoane); Numărul de ore: 16 ore per grup (minim 2 zile pentru fiecare grup) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: - pentru grupa I – pe parcursul lunii octombrie 2025,	Obiectivul general: Dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă în diverse contexte și dezvoltarea personală prin competențe de comunicare Forme de lucru: - analiza cazurilor reale din practica de zi cu zi - metode și tehnici de facilitare

			- pentru grupa II – pe parcursul lunii noiembrie 2025. Formatul desfășurării cursului: I zi – online II zi – offline; Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Subiectele care necesită a fi abordate la curs: 1. Comunicarea – proces, relație, acțiune 2. Modalități de clasificare a comunicării: • Tipuri de comunicare în funcție de canalele utilizate: verbală și nonverbală • Tipuri de comunicare în funcție de scopul și stilul comunicării: formală și informală • Tipuri de comunicare din punct de vedere al conținutului și eficienței: informativă, afectivă și indispensabilă • Tipuri de comunicare funcție de numărul participanți: comunicare intrapersonală și interpersonală • Tipuri de comunicare în funcție de interacțiune: comunicare în grup mic și publică • Alte tipuri de comunicare 3. Tehnici de comunicare • Tehnici de comunicare orală • Tehnici de comunicare scrisă 4. Comunicare și dezvoltare personală • Impactul comunicării asupra dezvoltării personale • Comunicarea eficientă – motor al dezvoltării personale	• role play pentru formarea abilităților • modelarea situațiilor de comunicare • sarcini de grup și individuale • demonstrații de aplicare practică a tehnicilor și procedeelelor Programul cursului: Modulul 1. Comunicarea: noțiunile de bază • Comunicarea ca și proces psiho-fiziologic și importanța acesteia • Forma și conținutul comunicării • Legitățile comunicării care influențează transmiterea și recepționarea informației • Fenomenul distorsionării mesajului transmis și metode de a minimaliza riscurile • Identificarea barierelor psihologice în comunicare și metode de depășire ale acestora Modulul 2. Tipuri de comunicare Comunicarea verbală și nonverbală • Valoarea și impactul mesajului nonverbal
--	--	--	--	--

				Perspectivă umanist - experiențialistă asupra comunicării. 5. Exemple practice/studii de caz.	- Comunicarea nonverbală: contactul vizual, mișcarea în spațiu și poziția corpului, gesturile, vocea, energetica - Limbaajul profesionist: expresii interzise în comunicarea profesională, greșelile comune și metode de a le evita. Comunicarea formală și informală - Locul și rostul empatiei în comunicare și interacțiune - Metode de menținere a echilibrului între comunicarea formală și cea empatică (informală) Comunicare în grup mic și publică - Steriotipurile comune legate de discursul public. Adevăruri și mituri. - Componentele unui discurs cu impact Modulul 3. Tehnici de comunicare Tehnologii în comunicarea orală - Aplicarea complexă a tehnicilor verbale și paraverbale în conversație
--	--	--	--	--	---

					• Gestionarea dialogului cu ajutorul întrebărilor relevante • Aplicarea tehnicilor de ascultare activă • Tehnici de informare și argumentare ca formă și conținut • Stabilirea raportului optimal dintre volumul și conținutul informației • Comunicarea asertivă: cum să înaintăm cerințe sau să refuzăm și totodată să nu provocăm emoții negative Tehnologii în comunicarea scrisă • Comunicarea scrisă ca mecanism de influență asupra destinatarului • Recomandări și criterii de întocmire a scrisorilor: structura; stilul; volumul etc. • Tipuri de stil în comunicarea scrisă și criterii de selectare a stilului • Scrisoarea de justificare. Elementele de bază, structura • Scrisoarea de refuz. Elementele de bază, structura. Modulul 4. Comunicarea și dezvoltarea personal
--	--	--	--	--	---

					• Impactul comunicării asupra dezvoltării personale • 4 niveluri de comunicare • Autorefecția referitor la stilul personal de comunicare și interacțiune • Identificarea blocajelor în comunicare: afirmații, credințe limitative și metode de a le depăși • Abordarea proactivă vs abordarea reactivă în comunicare. Conștientizarea impactului și asumarea unui model proactiv • Calitatea și eficiența comunicării în echipă - premisa necesară pentru o colaborare de succes Numărul de participanți: 50 persoane (2 grupe a câte 25 persoane); Numărul de ore: 16 ore per grup (minim 2 zile pentru fiecare grup) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: - pentru grupa I – pe parcursul lunii octombrie 2025, - pentru grupa II – pe parcursul lunii noiembrie 2025. Formatul desfășurării cursului: I zi – online II zi – offline;
--	--	--	--	--	---

					Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7.
Lotul nr. 2 Servicii de instruire „Tehnici de comunicare”				Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 30 persoane (2 grupe a câte 15 persoane) Numărul de ore: 8 ore per grup (minim 1 zi pentru fiecare grup) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: octombrie – noiembrie 2025 Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului : în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Subiectele care necesită a fi abordate la curs: - Comunicarea verbală: angajatul Serviciului Suport clienți și beneficiarul; - Barierele psihologice și culturale în comunicare și metodele de depășire ale acestora. - Comunicarea în situații speciale - Tehnici de escaladare a conflictelor – cum să-ți menții controlul - Gestionarea comunicării în situații de criză și stres - Comunicarea empatică și gestionarea temperamentelor; - Activitate practică: pentru gestionarea conflictelor și comunicarea în medii tensionate.	Obiectivul general: Dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă cu beneficiarii și de dezvoltarea competențelor de gestionare a situațiilor conflictogene Forme de lucru: • analiza cazurilor reale din practica de zi cu zi • metode și tehnici de facilitare • role play pentru formarea abilităților • modelarea situațiilor de comunicare • sarcini de grup și individuale • demonstrații de aplicare practică a tehnicilor și procedeelelor Programul cursului: Modulul 1. Aspecte și legități pentru o comunicare eficientă • Forma și conținutul comunicării – legitățile psiho-fiziologice de percepție a mesajului • Fenomenul distorsionării mesajului transmis și metode de a minimaliza riscurile

					• Identificarea barierilor psihologice în comunicare și metode de depășire ale acestora • Comunicarea asertivă. Cum să înaintăm cerințe sau să refuzăm și totodată să nu provocăm emoții negative • Abordarea proactivă vs abordarea reactivă în comunicare. Conștientizarea impactului și asumarea unui model proactiv Modulul 2. Comunicarea telefonică • Diferențele esențiale dintre comunicarea telefonică și comunicarea "față în față" – riscuri și avantaje • Aplicarea complexă a tehnicilor verbale și paraverbale în conversație • Gestionarea dialogului cu ajutorul întrebărilor relevante • Aplicarea tehnicilor de ascultare activă – clarificarea solicitării • Metode de eficientizare a consultațiilor telefonice Modulul 3. Situații dificile în comunicarea cu beneficiarii
--	--	--	--	--	---

					• Eventualul catalizator al conflictului și strategii de a-l evita • Influența emoțiilor asupra comportamentului • Modelul eficient, constructiv de abordare a beneficiarului care exprimă nemulțumire • Rolul empatiei în comunicarea în situații de criză • Reguli și tactici de reacționare în cazul afirmațiilor negative și replici provocatoare Modulul 4 Gestionarea și autocontrolul stării emoționale • Cunoașterea mecanismului de generare a stresului și gestionarea acestuia • Procedee simple și eficiente de autoajutorare pentru restabilirea echilibrului emoțional în timp scurt • Procedee pentru menținerea statutului emoțional adecvat la locul de muncă Numărul de participanți: 30 persoane (2 grupe a câte 15 persoane) Numărul de ore: 8 ore (pentru fiecare grupă)
--	--	--	--	--	---

					Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: octombrie – noiembrie 2025 Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Asigurarea participanților selectați pentru instruire cu materiale didactice necesare. Certificatul de participare la curs.
Lotul nr. 3 Servicii de instruire „Inteligența emoțională”				Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 30 persoane (2 grupe a câte 15 persoane) Numărul de ore: 8 ore (pentru fiecare grupă) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: prima jumătate a lunii decembrie 2025 Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. <u>Subiectele care necesită a fi abordate la curs:</u> - Dezvoltarea competențelor în domeniul inteligenței emoționale; - Gestionarea emoțiilor pentru îmbunătățirea performanței profesionale; - Utilizarea inteligenței emoționale pentru a crea un mediu favorabil la locul de muncă;	Obiectivul general: Dezvoltarea competențelor de conștientizare și gestionare a propriilor emoții. Aplicarea metodelor și procedeele pentru îmbunătățirea performanței profesionale și crearea unui mediu favorabil la locul de muncă. Forme de lucru: • case study • modelarea situațiilor pentru formarea abilităților noi • sarcini de grup și individuale • demonstrații de aplicare practică a tehnicilor și procedeele Programul cursului: Modulul 1. Inteligența Emoțională • Inteligența Emoțională versus Inteligența cognitivă

				- Conștientizarea de sine și crearea unui plan pentru creșterea EQ-ului; - Dezvoltarea capacității de a recunoaște emoțiile altor persoane; - Empatia și ascultarea activă; - Gestionarea situațiilor sensibile; - Dezvoltarea inteligenței emoționale în cadrul echipelor; - Construirea rezilienței emoționale atât personale cât și a echipei; - Controlul emoțiilor în situații dificile; - Aplicabilitatea practică.	• Ce este Inteligența Emoțională (EQ). Componentele EQ • Scala stărilor emoționale: starea de bază și emoții legate de anumite situații • Influența emoțiilor asupra comportamentului • Conștientizarea de sine și crearea unui plan pentru creșterea EQ-ului Modulul 2. Gestionarea și autocontrolul stării emoționale • Conștientizarea și acceptarea propriilor emoții • Algoritmul pentru gestionarea propriilor emoții • Controlul emoțiilor în situații dificile • Reziliența emoțională: procedee simple și eficiente pentru restabilirea echilibrului emoțional • Gestionarea emoțiilor pentru îmbunătățirea performanței profesionale Modulul 3. EQ în relaționarea interpersonală • Înțelegerea motivației și emoțiilor altora - adaptarea
--	--	--	--	--	---

					strategiei constructive de interacțiune în echipă • Interacțiunea interpersonală: motivația, intenția și comportament • Empatia și ascultarea activă ca instrumente de relaționare eficientă • Abordarea proactivă versus abordarea reactivă în relaționarea cu ceilalți • Gestionarea situațiilor sensibile Numărul de participanți: 30 persoane (2 grupe a câte 15 persoane) Numărul de ore: 8 ore (pentru fiecare grupă) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: prima jumătate a lunii decembrie 2025 Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Asigurarea participanților selectați pentru instruire cu materiale didactice necesare. Certificatul de participare la curs.
--	--	--	--	--	---

Lotul nr. 4 Servicii de instruire „Feedback și comunicare”				Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 15 persoane (1 grupă) Numărul de ore: 8 ore Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: a doua jumătate a lunii noiembrie 2025; Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Subiectele care necesită a fi abordate la curs: - Învățarea modalităților eficiente de a oferi și a primi feedback; - Îmbunătățirea colaborării în cadrul echipei și în relația cu clientul; - Dezvoltarea competențelor de comunicare interpersonală și profesională; - Creșterea gradului de satisfacție a clientului. - Exerciții și aplicații practice.	Obiectivul general: Dezvoltarea competențelor de comunicare cu clienții și cu colegii în context profesional Forme de lucru: • studiul de caz din practica de zi cu zi • metode și tehnici de facilitare • role play pentru formarea abilităților • modelarea situațiilor de comunicare cu clienții • sarcini de grup și individuale • demonstrații de aplicare practică a tehnicilor și procedeeleor Programul cursului: Modulul 1. Conceptul de baza al culturii deservirii clienților • Setul KSA (knowledge, skills, attitudes) necesar în interacțiunea ”specialist – client” • Cum se formează imaginea și reputația instituției, conștientizarea rolului fiecărui angajat în acest proces • Interacțiunea și comunicarea centrată pe client
--	--	--	--	---	--

					• Norme și standarde de comunicare la toate etapele de interacțiune cu clienții Modulul 2. Comunicarea eficientă în relația cu clientul • Comunicarea formală și informală, specificul și diferențe • Locul și rostul comunicării formale și informale în interacțiunea cu clienții • Transmiterea și recepționarea informației: fenomene și legități • Stabilirea raportului optimal dintre volumul și conținutul informației • Comunicarea de tip "ușă deschisă" și evitarea comunicării de tip "ușă închisă" • Comunicare persuasivă. Tehnici eficiente de argumentare Modulul 3. Comunicarea și colaborarea în cadrul echipei • Axiomele comunicării interne pentru o colaborare eficientă • Feedback-ul cu impact. Diferențele dintre feedback și critică • Aspecte și reguli la oferirea și primirea feedback-ului • Tipuri de feedback și structura acestora • Modele de formulare a feedback-ului
--	--	--	--	--	--

					Numărul de participanți: 15 persoane (1 grupă) Numărul de ore: 8 ore Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: a doua jumătate a lunii noiembrie 2025; Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7.
TOTAL					

Data completării: 23.09.2025

Semnat: _____

Nume/prenume: **Olga Nisenboim**

Funcția: **director**

Denumirea operatorului economic **SBC-PROIECT S.R.L.**